

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, setiap organisasi menghadapi tahun persaingan yang sangat meningkat, termasuk perusahaan jasa, sehingga perusahaan jasa dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif serta terbuka, karena jasa perusahaan itu sendiri menjual jasa yang bersifat *intangible*. Persaingan yang saat ini semakin ketat menyebabkan perusahaan jasa terus berupaya untuk meningkatkan daya saing guna mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja perusahaan, perusahaan memerlukan peran optimal para karyawan yang dimiliki. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa karyawan yang sesuai dengan persyaratan kerja yang ditetapkan, sehingga yang dimiliki mampu menjalankan tugas-tugas dalam pekerjaannya, agar kinerja karyawan dapat optimal. Dalam meningkatkan peran aktif dan kinerja karyawan, maka perusahaan perlu untuk memperhatikan beberapa hal, seperti adalah motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan. Dengan memperhatikan aspek motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan diharapkan dapat meningkatkan kinerja para karyawan perusahaan. Hal ini didukung oleh Fadhil dan Mayowan (2018) yang menemukan bahwa motivasi kerja dan kepuasan kerja secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan arah positif.

Keunggulan jasa suatu perusahaan ditentukan oleh keunggulan-keunggulan karyawan yang dimiliki perusahaan, sehingga keunggulan-keunggulan yang dimiliki oleh karyawan yang ada dalam suatu perusahaan harus diperhatikan, diperbaharui, dan ditingkatkan secara terus-menerus, sedangkan kelemahan yang dimiliki harus diperbaiki atau dihilangkan. Dalam hal ini perusahaan dapat mengoptimalkan kinerja karyawan yang dimilikinya dengan memanfaatkan keunggulan-keunggulan karyawan yang dimiliki. Dengan demikian sudah selayaknya, bahwa pengelolaan karyawan yang baik

untuk mendapatkan perhatian yang lebih dari pihak manajemen agar karyawan semakin konsisten, melalui berbagai pendekatan dan kebijaksanaan, baik dalam pemeliharaan motivasi kerja dan kepuasan kerja agar dapat mencapai kinerja yang diharapkan.

Motivasi kerja menurut Kadarisman (2012:278) adalah penggerak atau pendorong dalam diri seseorang untuk mau berperilaku dan bekerja dengan giat dan baik sesuai dengan tugas dan kewajiban yang telah diberikan kepadanya. Hal tersebut diartikan bahwa motivasi kerja yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan, jadi setiap kegiatan yang dilakukan seseorang didorong oleh kekuatan dari dalam diri seseorang tersebut dan kekuatan pendorong inilah yang disebut motivasi kerja. Oleh karena itu perhatian organisasi untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan karyawan yang menjadi motivasi kerja bekerja bagi para karyawan sangatlah penting, selain motivasi kerja, perusahaan juga harus memperhatikan mengenai kepuasan kerja, karena karyawan yang bekerja tidak merasakan kenyamanan dan kurang dihargai akan cenderung untuk tidak dapat mengembangkan segala potensi yang dimiliki oleh setiap perusahaan, dan hal ini dapat menyebabkan karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya. Faktor motivasi sangat berpengaruh kepada perilaku karyawan, karena dapat meningkatkan semangat dalam bekerja dan dapat meraih hasil yang optimal. Berdasarkan penelitian terdahulu (Fadhil dan Mayoman, 2018, Marliani, 2016, Juniantara dan Riana, 2015) diperoleh hasil bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan (Martoyo, 2007:142). Berdasarkan Ivancevich *et al* (2006) dalam Edison *et al* (2016:216), ada beberapa aspek yang dapat membentuk kepuasan kerja seperti: pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang pengembangan karier, pengawasan, rekan kerja dan

kondisi lingkungan kerja. Oleh karena itu, pihak perusahaan perlu memperhatikan aspek-aspek dalam kerja tersebut karena dapat menyebabkan karyawan merasa puas atau tidak puas dalam bekerja. Apabila karyawan memiliki kepuasan yang tinggi atas aspek-aspek yang memberikan kepuasan kerja tersebut maka dapat meningkatkan kinerja karyawan. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan level seseorang yang rendah memiliki perasaan negatif, hal ini dapat berdampak kepada kinerja karyawan yang bersangkutan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Fadhil dan Mayoman (2018), Marlioni (2016), Juniantara dan Riana (2015) yang menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Di Kota Madiun terjadi persaingan bagi pelaku bisnis termasuk pelaku bisnis di bidang jasa. Demikian, juga bagi perusahaan jasa bengkel *body repair* mobil yang ada di wilayah Madiun seperti: Surya Indah Mobil dan Absolute Mobil. Surya Indah Mobil adalah salah satu jasa bengkel *body repair* mobil menyediakan pelayanan bengkel, *body repair*, dan juga menerima asuransi mobil, untuk wilayah Madiun dan sekitarnya, Surya Indah Mobil berusaha senantiasa melayani dan memberikan kontribusi perkembangan industri otomotif roda empat khususnya dalam mempercantik bodi mobil, dengan terus berbenah untuk menyempurnakan diri dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, khususnya pelanggan bengkel dan *body repair* di Madiun dan sekitarnya. Surya Indah Mobil, sudah memiliki kebijakan Sumber Daya Manusia yang diusahakan semakin potensial, sehingga diharapkan dapat berpengaruh pada kinerja karyawan yang dimiliki semakin tinggi dalam peran tugas masing-masing. Oleh karena itu Surya Indah Madiun selalu memberikan motivasi kepada karyawan, agar memberikan pelayanan yang prima dan bisa memberikan rasa puas baik bagi perusahaan maupun pelanggan dan disini perusahaan tidak melupakan kepuasan kerja bagi karyawannya, jika pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan ini akan memberikan kepuasan kerja bagi karyawan

dan Surya Indah Mobil. Jika karyawan bekerja di luar jam kerja untuk menyelesaikan pekerjaannya maka perusahaan Surya Indah Mobil akan memberikan uang lembur, dari setiap karyawan akan mendapatkan tunjangan hari raya. Lingkungan kerja fisik di perusahaan Surya Indah Mobil juga kondusif bentuk karyawan bekerja.

Berdasarkan uraian sebelumnya, untuk mengetahui tingkat motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan dan dampaknya terhadap kinerja karyawan di Surya Indah Mobil Madiun, maka penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris hal tersebut pada karyawan Surya Indah Mobil dengan judul **Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Surya Indah Mobil.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah motivasi kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan Surya Indah Mobil Madiun?
- b. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan Surya Indah Mobil Madiun?
- c. Apakah motivasi kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Surya Indah Mobil Madiun?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

- a. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh positif motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Surya Indah Mobil Madiun.
- b. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Surya Indah Mobil Madiun.
- c. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh positif secara simultan motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Surya Indah Mobil Madiun.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan: diharapkan dapat menjadi masukan untuk pihak manajemen dalam mengembangkan kebijakan sumber daya manusia khususnya dalam upaya meningkatkan motivasi kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.
- b. Bagi penelitian selanjutnya: untuk tambahan referensi bagi pengembangan penelitian selanjutnya untuk tema serupa.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun sistematika penulisan skripsi pada laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian, indentifikasi, definisi operasional, dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, dan teknik penyampelan, dan analisis data.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data, dan pembahasan.

BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan, keterbatasan, dan saran-saran yang dapat digunakan dan diperhatikan untuk perbaikan-perbaikan yang ditujukan kepada perusahaan maupun pada penelitian selanjutnya.